


 öffentlich nicht öffentlich

Informationsvorlage

Betrifft:

Fortführung der Kooperation zwischen der Landeshauptstadt Düsseldorf und der Verbraucherzentrale NRW (Standort Düsseldorf) bis 2030

Fachbereich:

19 - Amt für Umwelt- und Verbraucherschutz

Dezernentin / Dezernent:

Beigeordneter Jochen Kral

Beratungsfolge:

Gremium	Sitzungsdatum	Beratungsqualität
Ausschuss für Umwelt-, Klima- und Verbraucherschutz	23.06.2025	Kenntnisnahme

Sachdarstellung:

Die Landeshauptstadt Düsseldorf und die Verbraucherzentrale NRW (VZ NRW) kooperieren seit vielen Jahren erfolgreich im Bereich des Klima- und Umweltschutzes. Im Mittelpunkt steht dabei die sachliche und unabhängige Beratung von Verbraucherinnen und Verbrauchern zu Umwelt- und Energiethemen. Diese Angebote sind in das Portfolio der allgemeinen Verbraucherberatung eingebettet. Damit wird ein großer Mehrwert für die Düsseldorfer Bürgerinnen und Bürger generiert in dem auf kurzen Wegen u.a. in das flankierende Rechtsberatungsangebot gelotst werden kann. Allein im Jahr 2024 haben die Mitarbeitenden der Verbraucherzentrale rund 11.500 Anliegen von Verbraucherinnen und Verbrauchern bearbeitet und Hilfestellungen und Lösungen angeboten. Zudem fanden 297 Veranstaltungen mit mehr als 9.500 Teilnehmenden statt. Besonders stark nachgefragt sind Beratungen rund um die Themen Energie und Heizen. Weitere Schwerpunkte liegen in der Abfallvermeidung sowie in ökologischen und gesundheitlichen Aspekten von Kaufentscheidungen. Auch die Aufklärung über Verbraucherrechte und die Beratung zu vielfältigen Fragen des Verbraucheralltags gehören zum festen Bestandteil des Angebots. Zusätzlich werden Verbraucherinnen und Verbraucher bei der Durchsetzung ihrer berechtigten Interessen gegenüber Anbietern unterstützt. Von den o.g. Anliegen waren mehr als 4.500 Rechtsberatungen und -vertretungen.

Darüber hinaus ist die Verbraucherzentrale ein kompetenter Partner bei städtischen Veranstaltungen und ein wichtiger Bestandteil des SAGA-Netzwerks. Im Bereich der energetischen Sanierung von Bestandsgebäuden – einem zentralen Baustein für den Klimaschutz – bietet sie eine unabhängige und anbieterneutrale Beratung, häufig auch direkt vor Ort bei den Bürgerinnen und Bürgern. Das vielfältige Angebot der Verbraucherzentrale in der Landeshauptstadt Düsseldorf mit seinen zentralen

Strängen Verbraucherberatung sowie (präventiv angelegte) Verbraucherinformation und Verbraucherbildung stellt einen wertvollen Baustein der kommunalen Daseinsvorsorge dar.

Dieses umfassende Angebot wird aktuell (bis Ende 2025) durch eine finanzielle Unterstützung des Landes Nordrhein-Westfalen und der Landeshauptstadt Düsseldorf ermöglicht. Aus Sicht der Verwaltung kommt der Arbeit der Verbraucherzentrale unter den Gesichtspunkten der angestrebten Klimaneutralität, der sozialen Herausforderungen durch Kostensteigerungen und der Förderung von Nachhaltigkeit eine bedeutende Rolle zu.

Die erfolgreiche Zusammenarbeit soll daher nun für weitere fünf Jahre (bis einschließlich 2030) fortgeführt werden. Vor diesem Hintergrund wurden die bestehenden Verträge (zur allgemeinen Verbraucherberatung, zur Energieberatung sowie zur Abfall- und Umweltberatung) auf der Grundlage einer abgestimmten Kostenkalkulation im Hinblick auf nachvollziehbarer Kostensteigerungen (z. B. bei den Personalkosten) angepasst. Die Finanzierung dieser Mehrkosten kann aufgrund von amtsinternen Aufgabenumstellungen und dadurch freiwerdenden Mitteln haushaltsneutral aus dem Budget des Amtes 19 erfolgen. Wie bisher beteiligen sich auch die Stadtwerke Düsseldorf an der Finanzierung der Energieberatung.

Auf dieser Grundlage wird die Verbraucherzentrale ihre Zugangsstruktur zu Beratungs-, Informations- und Serviceangeboten neu ausrichten. Ziel ist es, die telefonischen und digitalen Zugangswege zu erweitern, kundenfreundlicher zu gestalten und neue digitale Möglichkeiten für die Beratung zu erschließen. Diese Neuausrichtung soll den sich verändernden Bedürfnissen der Ratsuchenden gerecht werden und die Verbraucherarbeit in Düsseldorf zukunftsfähig aufstellen.

Die Zeitfenster für den offenen Publikumsverkehr (Öffnungszeiten vor Ort) werden dabei zugunsten einer Ausweitung der telefonischen und digitalen Servicezeiten angepasst. Die Service- und Öffnungszeiten werden künftig nachfrageorientiert, kapazitätsgerecht und zielgruppenspezifisch festgelegt. Die telefonischen und digitalen Servicezeiten werden auf 40 Wochenstunden – verteilt auf fünf Werktage – ausgeweitet. Gleichzeitig werden die Öffnungszeiten der Beratungsstelle vor Ort auf 16 Wochenstunden festgelegt.

Die Umsetzung der neuen Zugangsstruktur ist ab dem Jahr 2026 geplant und erfolgt in enger Abstimmung mit der Landeshauptstadt Düsseldorf. Persönliche Beratungen in Präsenz werden in der Beratungsstelle Helmholtzstraße 19 weiterhin nach vorheriger Terminvereinbarung angeboten – bei Bedarf auch außerhalb der regulären Öffnungszeiten.